



# LEGO® Fan Factory

## Manual de Políticas e Procedimentos

MAR Shopping Matosinhos  
Ingka Centres Portugal  
Agosto 2025



<b>1. OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>2. PERÍODO DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>3</b>
<b>3. SERVIÇOS E EQUIPAMENTO DISPONÍVEL</b>	<b>4</b>
<b>4. PERMANÊNCIA DIÁRIA</b>	<b>5</b>
<b>5. OBJETOS PESSOAIS DE VALOR</b>	<b>5</b>
<b>6. POLÍTICA DE ADMISSÃO</b>	<b>5</b>
6.1. Idade	6
6.2. Lotação máxima	6
6.3. Higiene das crianças	7
6.4. Software de Gestão	7
6.5. Responsável pela criança	8
<b>7. INOPERACIONALIDADE DE SOFTWARE - PROCEDIMENTO DE CHECK IN E CHECK OUT MANUAL</b>	<b>8</b>
<b>8. ENVOLVIMENTO DOS RESPONSÁVEIS</b>	<b>11</b>
<b>9. MUDANÇA DE FRALDAS E INTERVENÇÕES DE HIGIENE</b>	<b>11</b>
<b>10. HIGIENE DO ESPAÇO</b>	<b>11</b>
<b>11. GESTÃO COMPORTAMENTAL</b>	<b>12</b>
11.1. Atitude Comportamental dos Monitores:	12
11.2. Como atuar perante comportamentos inadequados das crianças:	13
11.3. Comportamentos inaceitáveis dos monitores:	13
11.4. Reforçar comportamentos positivos. Os monitores devem:	13
<b>12. IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>	<b>14</b>
12.1. Acesso ao Espaço	14
12.2. Formação e Sensibilização	14
<b>13. ATRASO, ABANDONO, ENTREGA INDEVIDA DA CRIANÇA</b>	<b>15</b>
<b>14. CRIANÇAS DOENTES E ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS</b>	<b>15</b>
14.1. Administração de fármacos	16
<b>15. PRIMEIROS SOCORROS</b>	<b>17</b>
<b>16. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE</b>	<b>18</b>
<b>17. POLÍTICA DE DENÚNCIA</b>	<b>19</b>
<b>18. SONO</b>	<b>19</b>
<b>19. SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES</b>	<b>19</b>

## 1. OBJETO

Enquadrada no âmbito de uma política vocacionada para o conceito FAMÍLIA, a Ingka Centres Portugal, S.A., tem o orgulho de disponibilizar um espaço inteiramente dedicado às crianças – a **LEGO® Fan Factory** – dotado de monitores devidamente qualificados e especializados na área, com vista a criar um ambiente saudável, que se pautar pelos mais altos padrões de segurança, higiene, conforto e sentido de responsabilidade.

Todo o material e equipamento instalado neste espaço infantil cumpre com os requisitos essenciais do Regulamento que estabelece as condições de segurança a observar na localização, implantação, conceção e organização funcional dos espaços de jogo e recreio, respetivo equipamento e superfícies de impacto, aprovado pelo Decreto-Lei nº 203/2015, de 17 de setembro. O equipamento encontra-se certificado ao abrigo do artigo 14º do Decreto-Lei nº 309/2002, de 16 de dezembro (repblicado pelo Decreto-Lei 268/2009, de 29 de setembro e alterado pelo Decreto-Lei 204/2012, de 29 de agosto).

Pretendemos trabalhar envolvidos num espírito de constante aperfeiçoamento, melhorando a cada passo métodos e políticas, com vista a merecermos a confiança total e absoluta dos responsáveis pelas crianças, bem como o grau de satisfação das crianças com o espaço infantil. Para o efeito, todas as opiniões, sugestões e comentários ao serviço da LEGO® Fan Factory serão bem-vindos, ajudando-nos a manter os nossos padrões de qualidade e exigência dentro das expectativas dos nossos clientes.

## 2. PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

A LEGO® Fan Factory está aberta ao público todos os dias da semana, à exceção dos dias 25 de dezembro e dia 01 de janeiro, ou outras datas por motivos de força maior ou de manutenção do espaço, nos quais se encontra encerrado, de acordo com os seguintes horários:

2.ª feira a 5.ª feira – 14:00 – 21:00

6ª feira – 14:00 – 23:00

Sábados – 10:00 – 23:00

Domingos – 10:00 – 21:00

Feriados (que ocorram de 2ª a 5ª feira) - 10:00 – 21:00

Períodos especiais de funcionamento alargado: a LEGO® Fan Factory terá períodos especiais de funcionamento com horário alargado que serão planeados e previamente comunicados ao cliente.

O MAR Shopping Matosinhos salvaguarda ainda o direito de alterar este horário ou encerrar o espaço, sem aviso prévio, para manutenção dos equipamentos sempre que se considere necessário.

### 3. SERVIÇOS E EQUIPAMENTO DISPONÍVEL

O espaço infantil **LEGO® Fan Factory** oferece um serviço de diversão infantil supervisionado para crianças com idade mínima de 3 anos e até aos 10 anos.

Com vista a proporcionar os melhores momentos de lazer, o espaço infantil LEGO® Fan Factory possui vários equipamentos, direcionado para crianças de diferentes idades e interesses, tais como:

- Equipamento escalada - M-6103-A - 5 a 10 anos
- Estruturas multifunções - M-6103-B - 5 a 10 anos
- Estruturas multifunções - X-6103-C - 5 a 10 anos
- Estruturas multifunções – 8062\_2 - 3 a 4 anos
- KYOSCO APP LEGO® - 5 a 10 anos
- LEGO® CITY STORAGE TABLE - 5 a 10 anos
- LEGO® CITY TABLE – 5 a 10 anos
- LEGO® CLASSIC BRICK POOL - 3 a 4 anos
- LEGO® DUPLO BRICK POOL - 3 a 4 anos
- LEGO® DUPLO FARM - 3 a 4 anos
- LEGO® FRIENDS AREA - 5 a 10 anos
- LEGO® NEXO KNIGHTS APP TABLE - 5 a 10 anos
- LEGO® NEXO KNIGHTS ENCLOSURE - 5 a 10 anos
- LEGO® SPEED CHAMPIONS – 5 a 10 anos

A zona LEGO® DUPLO®, e os equipamentos e estruturas que a compõem, é exclusiva para utilização de crianças com 3 e 4 anos. Os restantes equipamentos e estruturas da LEGO® Fan Factory são exclusivos para a utilização de crianças com idades entre os 5 e os 10 anos.

Todo o material e equipamento instalado neste espaço infantil cumpre com os requisitos essenciais do Regulamento que estabelece as condições de segurança a observar na localização, implantação, conceção e organização funcional dos espaços de jogo e recreio, respetivo equipamento e superfícies de impacto, aprovado pelo Decreto-Lei nº 203/2015, de 17 de setembro, encontrando-se certificado ao abrigo do artigo 14º do Decreto-Lei nº 309/2002, de 16 de dezembro (republicado pelo Decreto-Lei 268/2009, de 29 de setembro e alterado pelo Decreto-Lei 204/2012, de 29 de agosto).

A LEGO® Fan Factory possui instalações sanitárias concebidas especialmente para o público infantil, com e sem mobilidade reduzida.

#### 4. PERMANÊNCIA DIÁRIA

O espaço tem um tempo de permanência máximo diário, por criança, de duas horas consecutivas. Nos casos em que o responsável seja detentor de uma hora extra no espaço, através da aquisição do Menu Jantar & Cinema & **LEGO® Fan Factory**, a permanência máxima diária passa a ser de três horas.

A cada criança, apenas é permitido um acesso diário, mesmo que a mesma não tenha usufruído na íntegra das duas horas máximas possíveis.

#### 5. OBJETOS PESSOAIS DE VALOR

O espaço infantil **LEGO® Fan Factory** não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de objetos e/ou valores de que as crianças sejam portadoras, pelo que recomendamos que os mesmos sejam retirados à criança aquando da sua admissão no espaço.

Não é permitida a entrada de brinquedos pessoais no espaço.

Não é permitido o porte e uso de telemóveis no interior do espaço infantil.

Não é permitida a entrada de comida ou bebidas no interior do espaço.

#### 6. POLÍTICA DE ADMISSÃO

A **LEGO® Fan Factory** opera de acordo com uma política de igualdade de oportunidades e enquadramento numa sociedade igualitária e multirracial.

Pretendemos, pois, que a **LEGO® Fan Factory** seja acessível a todas as crianças e famílias que visitam o Centro Comercial MAR Shopping Matosinhos, dentro dos patamares de idades definidos.

A admissão revela-se de extrema importância, nomeadamente para garantir que sob hipótese alguma a criança é indevidamente entregue a uma pessoa que não seja o seu responsável.

O espaço infantil receberá as suas crianças por ordem de chegada, e apenas as receberá enquanto houver staff suficiente para garantir os rácios e lotações previstas no ponto 6.2 deste manual.

**A cada responsável pela(s) criança(s), será apenas permitido ter à sua responsabilidade e em simultâneo um limite máximo de 10 crianças no interior do espaço.**

O processo de atendimento na **LEGO® Fan Factory** do MAR Shopping Matosinhos rege-se pela Lei em vigor para acesso ao referido espaço definida através do Decreto-Lei n.º

58/2016, que entrou em vigor a partir de 27 de dezembro de 2016. Para usufruir de atendimento prioritário, o sistema dispõe de senhas de acesso específicas para este efeito.

Todas as crianças, incluindo crianças que necessitem de cuidados e/ou atenção especial e crianças portadoras de mobilidade reduzida terão direito de acesso ao espaço.

Reservamo-nos ao direito da não admissão, caso esteja em causa a segurança dos monitores e/ou das outras crianças do espaço, bem como a da própria criança.

A LEGO® Fan Factory do MAR Shopping Matosinhos não opera com sistema de reservas. O espaço tem um sistema de atendimento por senhas com 3 (três) números de tolerância, que vai ao encontro do habitualmente praticado em espaços com acesso e atendimento por ordem de chegada, salvaguardando assim os seus utilizadores.

No caso de a lotação máxima do espaço ser atingida, será solicitado ao responsável pela criança, para aguardar o próximo *Check out* na zona de espera, para que possa ser chamado assim que haja lotação disponível.

São aceites no espaço crianças que não estejam habituadas a deslocarem-se ao WC sozinhas, sendo que o responsável pela criança, deverá dar essa indicação ao monitor no momento da admissão, para que a criança possa ter o devido apoio, caso necessite.

No momento da admissão, o monitor deverá questionar o responsável da criança pelos gostos da mesma. É importante perceber qual o melhor método a utilizar para facilitar a sua adaptação ao espaço. É ainda importante criar desde o primeiro momento alguns laços de empatia entre o monitor e a criança. Em casos de inadaptação da criança ao espaço e/ou caso seja da vontade da mesma sair, os monitores deverão contactar o responsável da criança para que o mesmo se desloque de imediato ao espaço.

### **6.1. Idade**

São admitidas no espaço infantil **LEGO® Fan Factory** crianças com idade a partir dos 3 anos e máxima de 10 anos.

**No ato de admissão, o responsável pela criança deverá apresentar um documento que comprove a idade da criança.**

De salientar que a idade a considerar será a biológica, constante no documento comprovativo de idade.

### **6.2. Lotação máxima**

A lotação máxima de crianças no espaço é definida de acordo com a conjugação dos parâmetros abaixo mencionados.

- A lotação máxima do espaço infantil **LEGO® Fan Factory** é de até 100 crianças.
- Rácio máximo de um monitor por cada 12 crianças, salvaguardando os monitores afetos ao atendimento que apenas terão um rácio máximo de 6 crianças.
- Atribuição de monitor dedicado a cada criança com necessidades especiais sempre que tal se justifique. A este monitor não serão atribuídas quaisquer outras crianças. Em caso de dúvida, deverá sempre ser atribuído um monitor dedicado.

- **Os rácios e a lotação máxima poderão ser reduzidos sempre que a equipa de monitores o considere necessário para garantir o melhor acompanhamento das crianças, e prevenir a ocorrência de acidentes.**

Atingida a lotação máxima de acordo com os parâmetros acima mencionados, não serão admitidas mais crianças.

### **6.3. Higiene das crianças**

Tendo em conta que se trata de um espaço partilhado por várias crianças, no momento da admissão, é verificado se a criança reúne as condições de higiene mínimas. Se tal não se verificar, por qualquer motivo, o responsável pela criança deve corrigir a situação para que a criança possa ser admitida no espaço.

No caso de crianças que ainda usem fraldas, o responsável pela criança deve garantir que, no momento da admissão, a criança está com a fralda limpa e seca.

No momento de entrada no espaço, a criança deverá fazer a desinfeção das mãos. Caso o monitor verifique que a criança necessita de lavar as mãos, deverá acompanhar a criança ao WC para que possa fazer a correta higienização de mãos.

### **6.4. Software de Gestão**

O espaço infantil **LEGO® Fan Factory** dispõe de um Software de Gestão especificamente desenhado para o efeito, com funcionalidades que permitem a identificação inequívoca quer das crianças quer dos seus responsáveis.

Para efeitos de admissão de uma criança no espaço infantil **LEGO® Fan Factory**, o responsável pela criança efetuará o respetivo registo, fornecendo para os efeitos os seguintes dados/documentos e permitindo o registo e uso dos mesmos:

#### **Responsável pela criança:**

- Nome e morada (\*);
- Contacto telemóvel (\*);
- Apresentação Cartão de Cidadão ou outro documento identificativo (Cartão de Cidadão, o Bilhete de Identidade ou o Passaporte) (\*);
- Inserção de código PIN numérico (escolhido pelos responsáveis) (\*);
- Fotografia (tirada no momento pelo sistema) (\*);

#### **Criança:**

- Nome e data de nascimento (\*);
- Informações particulares ou observações (se aplicável);
- Fotografia (tirada no momento pelo sistema) (\*);
- Apresentação de documento identificativo comprovativo de idade (\*).

**A apresentação deste comprovativo apenas poderá ser dispensado caso a criança tenha o seu registo completamente atualizado.**

Os campos assinalados com asterisco (\*) são de carácter obrigatório pelo que a admissão da criança no espaço está sujeita à sua total cedência/entrega.

Ao responsável pela criança será dado um comprovativo do registo com os dados mais relevantes inseridos no sistema. A criança apenas será entregue a essa pessoa, que por sua vez deverá apresentar o comprovativo do registo, no momento do *Check out*.

#### **6.5. Responsável pela criança**

O responsável pela criança não se poderá ausentar do Centro Comercial (MAR Shopping Matosinhos) durante o período de permanência da criança no espaço infantil.

**A criança apenas será entregue à pessoa identificada e registada como responsável pela criança, no momento da admissão.**

### **7. INOPERACIONALIDADE DE SOFTWARE - PROCEDIMENTO DE *CHECK IN* E *CHECK OUT* MANUAL**

Este procedimento descreve as etapas a serem seguidas em caso de inoperacionalidade do sistema informático utilizado para gerir o *Check in* e *Check out* de crianças no espaço LEGO® Fan Factory. O *Check in* e *Check out* manual deve ser utilizado apenas em situações extremas e após validação da Diretora Geral do centro comercial. O documento anexo, designado por “Registo de acesso à LEGO® Fan Factory”, será utilizado para registar as informações relevantes e indispensáveis à permanência de crianças no interior do espaço.

#### **Identificação da Inoperacionalidade do Sistema Informático**

Ao identificar a inoperacionalidade do sistema informático usado para gerir as entradas e saídas de crianças no espaço LEGO® Fan Factory, o pessoal responsável pelo controlo de acessos deve informar de imediato a Administração do MAR Shopping Matosinhos. Esta, por sua vez, deverá comunicar imediatamente a equipa de Digital e à Diretora Geral do centro comercial.

#### **Autorização para *Check in* e *Check out* Manual**

A Diretora Geral do centro comercial, de forma direta ou através das suas equipas, é a pessoa autorizada a conceder permissão para a utilização do procedimento de *Check in* e *Check out* manual. A equipa de gestão do centro comercial deve comunicar a falha do sistema informático e, com as orientações do departamento digital e a duração estimada da indisponibilidade, bem como os impactos nas operações, a Diretora Geral avaliará a gravidade da situação e decidirá se autoriza o uso do procedimento de *Check in* *Check out* manual.

#### **Pedido das Folhas de Registo ao Alfa de Serviço**

Uma vez autorizado o uso do *Check in* e *Check out* manual, o staff deve solicitar ao Alfa de Serviço a entrega das folhas necessárias para o registo. O Alfa de Serviço será responsável por ir ao economato da Administração levantar as folhas, fornecê-las em quantidade suficiente e garantir que estas estejam disponíveis para uso imediato.

### **Preenchimento do Documento**

Quando autorizada, a equipa do espaço deve utilizar o documento próprio “Registo de acesso à LEGO® Fan Factory”, para registar as informações relevantes do *Check in* e *Check out* manual das crianças no espaço LEGO® Fan Factory. Estes documentos devem conter campos para informações como o nome da criança, nome do responsável, horário de entrada, horário de saída e quaisquer observações adicionais relevantes.

Importante: O *Check in* manual apenas deve ser iniciado após terminado o *Check out* manual ou digital das crianças que já estavam no espaço no momento do início da inatividade.

### **Procedimento de *Check in* Manual**

Ao receber uma criança para usar o espaço LEGO® Fan Factory, o responsável pelo *Check in* manual deve preencher corretamente o documento próprio com as informações necessárias. É importante garantir que todos os campos sejam preenchidos com clareza e precisão. O documento deve ser preenchido e assinado em duplicado pelo responsável pelo *Check in* e pela pessoa que entregou a criança.

### **Procedimento de *Check out* Manual**

Quando uma criança for sair do espaço LEGO® Fan Factory, o responsável pelo *Check out* manual deve preencher os campos definidos no documento próprio, registrando o horário de saída e quaisquer observações adicionais necessárias. Novamente, é fundamental que o documento seja preenchido com precisão. O documento deve ser assinado pelo responsável pela criança e pelo elemento do staff da LEGO® Fan Factory.

### **Comunicação e Arquivo dos Documentos**

Após cada *Check in* e *Check out* manual, os documentos preenchidos devem ser arquivados de forma segura, de acordo com as políticas de proteção de dados do centro comercial. Os documentos serão armazenados em local seguro designado pela Administração, e o tempo de armazenamento dos dados será de dois anos.

### **Destruição Segura dos Dados**

Após o período de dois anos de armazenamento, os dados serão enviados para destruição por uma empresa especializada. O processo de destruição envolverá o envio dos documentos acompanhados por uma empresa de segurança, desde o momento de saída do edifício até ao momento da destruição. Será obtido um comprovativo de destruição para garantir a eliminação segura dos dados.

### **Reativação do Sistema Informático**

Assim que o sistema informático estiver operacional, o procedimento de *Check in* e *Check out* manual deve ser descontinuado. Todas as operações devem voltar ao uso normal do sistema informático, e os documentos próprios utilizados durante a inoperacionalidade devem ser arquivados de acordo com as políticas de retenção de documentos.

### **Durante a Inoperacionalidade do Sistema de CCTV**

Em situações de inoperacionalidade do sistema de CCTV no interior da LEGO® Fan Factory, o procedimento de *Check in* e *Check out* manual não terá validade, e não será permitido o controlo de acesso ao espaço utilizando documentos em papel.

## Formulário - Registo de acesso à LEGO® Fan Factory



N.º Sequencial  
0000000



### Registo de acesso à LEGO® Fan Factory

#### Entregue por:

Nome completo: .....  
N.º documento de identificação: .....  
Telemóvel: .....  
Email: .....

#### Será recolhido por:

Nome completo: .....  
N.º documento de identificação: .....  
Telemóvel: .....

Data de entrega: ..... Hora: .....

Nome da criança: .....

Data de nascimento: .....

No ato de admissão, o responsável pela criança deverá apresentar um documento identificativo comprovativo de idade da criança.

#### Comentários:


.....  
.....

Concordo com os termos do regulamento de admissão na LEGO® Fan Factory do MAR Shopping Matosinhos. Recolhemos o seu nome, o número do seu documento de Identificação, número de telefone, o nome e a data de nascimento da criança à sua responsabilidade. Esta informação é recolhida tendo como base o interesse legítimo, que significa que necessitamos destes dados para o contactar, se necessário, quando a criança à sua responsabilidade está no espaço LEGO® Fan Factory do MAR Shopping Matosinhos e para que seja possível assegurarmo-nos que a mesma é recolhida pela pessoa correta.

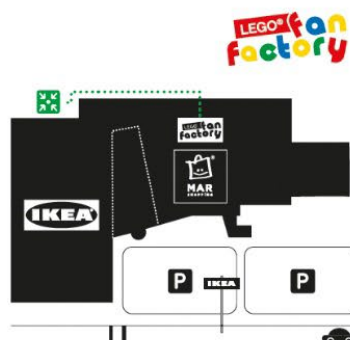
Nome completo: .....

Assinatura: .....

**Telefone MAR Shopping Matosinhos:**  
**+ 351 229 99 87 04** (Chamada rede fixa nacional)

 No evento improvável de uma evacuação do MAR Shopping Matosinhos, as suas crianças serão levadas para o ponto de encontro indicado na figura. Encontre-se com elas nesse local. Não tente reentrar no Centro Comercial.

In the unlikely event of an evacuation of MAR Shopping Matosinhos your children will be taken to the assembly point indicated in the picture. Meet them there. Do not attempt to re-enter the Shopping Centre.



## 8. ENVOLVIMENTO DOS RESPONSÁVEIS

O acesso ao espaço interior onde as crianças brincam é vedado aos responsáveis pelas mesmas, salvo situações excepcionais analisadas pelo monitor responsável presente.

De salientar que o acesso dos responsáveis pelas crianças ao interior do espaço, apenas poderá acontecer em situações extremas, como por exemplo a criança estar doente e ser mais seguro entregá-la aos responsáveis no interior, ou enquanto espera por uma ambulância ou auxílio especializado. O acesso poderá ainda ser permitido caso a criança se recuse a abandonar o espaço e se considere a opção mais viável.

Quando permitido o acesso ao interior do espaço, este deve ser permanentemente acompanhado por um monitor do espaço.

Os responsáveis das crianças que manifestem alguma relutância em permanecerem sozinhos no espaço deverão ser convidados a voltarem ao espaço passados 15 minutos, para se assegurarem que a criança se encontra bem e satisfeita.

Caso uma criança manifeste atitudes de não adaptação será enviado um SMS ao responsável para que volte ao espaço, e contacta-se telefonicamente se não comparecer até 5 minutos após o envio do SMS. Se o responsável pela criança permanecer incontactável, deverá ser informado o Alfa que decidirá outros métodos de contacto, como por exemplo o sistema de som de emergência do Centro Comercial.

Torna-se importante que a criança perceba que não foi abandonada pelo seu responsável. O responsável não deverá de modo algum forçar a permanência da criança no local caso ela não o deseje.

## 9. MUDANÇA DE FRALDAS E INTERVENÇÕES DE HIGIENE

Quando deparados com a necessidade de mudança de fraldas e/ou mudança de roupa, os monitores deverão deslocar a criança para o WC, longe do olhar das outras crianças de forma a não envergonhar a criança por esta precisar de um cuidado particular.

O responsável pela criança deverá ser informado do sucedido, e deslocar-se ao espaço para recolher a criança para fazer a muda da fralda e/ou roupa fora do local.

A **LEGO® Fan Factory** disponibilizará roupa suplente (fato de treino) caso haja necessidade de mudar a roupa de uma criança que se encontre no espaço, no entanto a roupa será sempre substituída, pelos responsáveis, fora do espaço.

## 10. HIGIENE DO ESPAÇO

Apesar dos procedimentos de higiene serem do bom senso geral, torna-se imperativo estabelecer desde o início algumas regras e procedimentos relativamente a esta rubrica.

- Não é permitido o uso de toalhas de tecido, será utilizado única e exclusivamente toalhas de papel e afins;

- Estabelecimento de rotinas de limpeza diária de todo o espaço, dos equipamentos e dos brinquedos;
- Definição de rotinas periódicas de limpeza da piscina de bolas (lavagem semanal);
- Atuação imediata perante situações imprevistas;
- Anualmente o espaço será encerrado para higienização e manutenção profundas.

## **11. GESTÃO COMPORTAMENTAL**

Pretende-se criar um ambiente de autoestima numa atmosfera de respeito mútuo.

As crianças deverão perceber que estão num espaço organizado onde cada um dos monitores sabe exatamente o que fazer e quando o fazer e onde todos sabem o que podem esperar.

O objetivo é criar um ambiente centrado na criança – um ambiente amigável e divertido!

Acima de tudo, as crianças deverão ser capazes de desenvolver as suas brincadeiras sem correrem o risco de se magoarem.

### **11.1. Atitude Comportamental dos Monitores:**

- Os monitores devem criar padrões de comportamento centrados à volta dos conceitos de amizade, cuidado e cortesia, que sirvam de exemplo para as crianças.
- Os monitores devem estar sempre disponíveis para ouvir as crianças, ter um espírito aberto e não se precipitarem em conclusões. Devem comunicar de forma clara e estar atentos aos comportamentos das crianças e às suas manifestações verbais e não-verbais.
- Os monitores devem reforçar/encorajar os comportamentos positivos das crianças.
- As crianças necessitam de exemplos consistentes pelo que os comportamentos dos monitores deverão ser estáveis e não dependerem do seu estado de humor.
- Os monitores devem chamar a atenção sempre que uma criança faz uso de palavrões, explicando que esse tipo de comportamentos não é tolerável no interior do espaço.
- Os monitores devem fazer uma abordagem pela positiva e nunca pela negativa. Devem estabelecer limites claros de comportamentos para que as crianças saibam claramente até onde podem ir.
- As crianças devem ser ensinadas a exprimir os seus sentimentos sem recorrer a comportamentos violentos, cabendo aos monitores transmitir esses padrões, saber prevenir comportamentos inaceitáveis antes mesmo deles se manifestarem.

- A confidencialidade relativamente a aspetos que digam respeito à criança será sempre garantida. Se necessário o monitor falará diretamente e em particular com o responsável pela criança.

#### **11.2. Como atuar perante comportamentos inadequados das crianças:**

- Distrair a criança antes que os comportamentos inadequados se manifestem;
- Minimizar a situação, criando alternativas;
- Dar conhecimento de possíveis consequências;
- Contactar os responsáveis, caso a criança mantenha o comportamento inadequado.

#### **11.3. Comportamentos inaceitáveis dos monitores:**

Comportamentos que se constatados deverão ser de imediato reportados à Administração do Centro Comercial:

- Gritar com as crianças, criticá-las ou compará-las com outras;
- Etiquetar a criança de “má” em vez de sensibilizá-la para o facto de estar a ter um “comportamento errado”;
- Punir por meio de violência física;
- Humilhar ou assustar a criança, isolando-a das restantes;
- Fazer uso de uma linguagem ou tom de voz ofensivo;
- Discriminar sob que pretexto for.

#### **11.4. Reforçar comportamentos positivos. Os monitores devem:**

- Dar o exemplo promovendo comportamentos positivos e motivando todas as crianças a fazer o mesmo.
- Garantir que as crianças perceberam as regras e que as mesmas são cumpridas de forma consistente.
- Encorajar as crianças a partilhar e esperar pela sua vez bem como a negociar conflitos quando eles surgem.
- Ser capazes de incutir nas crianças a máxima defendida pela **LEGO® Fan Factory** e pela Ingka Centres Portugal, S.A., “todas as pessoas merecem ser tratadas com respeito”.

- Sensibilizar as crianças para a partilha da responsabilidade de cuidarem delas próprias e do espaço envolvente, contribuindo para a arrumação do espaço infantil.
- Manter o espaço com um ambiente seguro de forma a evitar o risco de uma criança se magoar ou magoar alguém à sua volta.

**Não esquecer de:**

- Explicar sempre o porquê dos comportamentos inaceitáveis e permitir que a criança se expresse – ouça e responda com consistência;
- Assegurar que a criança faz parte do grupo;
- Não expressar atitudes que possam humilhar uma criança perante as outras.

## **12. IGUALDADE DE OPORTUNIDADES**

A LEGO® Fan Factory e a INGKA Centres Portugal, S.A. comprometem-se a promover a igualdade de oportunidades para todas as crianças e famílias, em conformidade com a legislação nacional e europeia aplicável, nomeadamente no que respeita aos direitos das pessoas com deficiência.

### **12.1. Acesso ao Espaço**

Todas as crianças, incluindo as neuro divergentes ou com mobilidade reduzida, têm direito de acesso ao espaço. Para garantir esse direito, poderá ser autorizada, de forma excecional, a entrada de um adulto acompanhante (Pessoa Responsável), sempre que tal seja necessário para assegurar a acessibilidade, segurança e bem-estar da criança.

Para efeitos de validação desta exceção, poderá ser solicitada a exibição de um comprovativo da condição da criança, Atestado Médico de Incapacidade Multiuso, que comprove a necessidade (nos termos do Decreto-Lei n.º 202/96), caso tal não seja aparente. No momento do registo, poderá ainda ser requerido o preenchimento de um termo de responsabilidade por parte da Pessoa Responsável.

### **12.2. Formação e Sensibilização**

A equipa da LEGO® Fan Factory recebe formação contínua sobre os direitos das pessoas com deficiência, promovendo práticas inclusivas, respeitadoras e não discriminatórias. Todas as crianças são valorizadas na sua individualidade e incentivadas a desenvolver o seu potencial num ambiente seguro, acolhedor e livre de discriminação.

### 13. ATRASO, ABANDONO, ENTREGA INDEVIDA DA CRIANÇA

O espaço tem um tempo de permanência máximo diário, por criança, de duas horas. Nos casos em que o responsável seja detentor de uma hora extra no espaço, através da aquisição do Menu Jantar & Cinema & **LEGO® Fan Factory**, a permanência máxima diária passa a três horas.

Antes do final desse período será enviada uma SMS ao responsável para lembrar que o período máximo de permanência no espaço está a terminar.

Na eventualidade de existir suspeita de atraso/abandono, os monitores deverão contactar via telemóvel o responsável informando-o de que deverá regressar ao espaço infantil com a maior brevidade possível.

Caso não seja possível o contacto telefónico, repetir o procedimento de envio de SMS. Se o responsável pela criança permanecer incontactável, deverá ser informado o Alfa de serviço que decidirá outros métodos de contacto, como por exemplo o sistema de som de emergência do Centro Comercial.

Se uma hora depois o responsável pela criança não aparecer informar a Administração do Centro Comercial da situação, que por sua vez, deverá contactar a Polícia de Segurança Pública local, para que tome conta da ocorrência ficando com a criança em sua guarda. A Polícia de Segurança Pública poderá decidir pelo contacto com o Serviço de Apoio à Criança - SOS Criança.

### 14. CRIANÇAS DOENTES E ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

Todas as crianças são bem-vindas no espaço **LEGO® Fan Factory** desde que cumpridos os requisitos de admissão bem como o rácio de monitorização de crianças estabelecido no ponto 6.2 deste manual. Contudo, **crianças que apresentem sintomas de doença infetocontagiosa ou estado febril, não poderão ser admitidas no espaço infantil de forma a evitar propagação da mesma. No momento da admissão, será efetuada a medição de temperatura corporal.**

#### **Quando se considera que uma criança está com febre? (Fonte: SNS 24)**

A temperatura corporal depende de vários fatores, nomeadamente do local de medição. Considera-se febre:

- temperatura retal  $\geq 38^{\circ}\text{C}$
- temperatura axilar  $\geq 37,6^{\circ}\text{C}$
- temperatura timpânica  $\geq 37,8^{\circ}\text{C}$  (no espaço LEGO® Fan Factory será sempre considerada esta)
- temperatura oral  $\geq 37,6^{\circ}\text{C}$

Há, no entanto, situações em que os sintomas da doença surgem após a admissão da mesma no espaço infantil. Neste caso, a criança será isolada das restantes e levada para uma área onde possa permanecer em descanso até o responsável a vir buscar ou ser encaminhada para o hospital.

Em caso de vômitos, dever-se-á de imediato chamar o pessoal da limpeza para limpar e higienizar o espaço.

O responsável da criança deverá ser contactado de imediato no sentido de lhe pedir para regressar ao espaço infantil, com a maior brevidade possível.

À chegada do responsável da criança ao espaço, deverá ser-lhe explicada a situação. Serão fornecidos todos os detalhes dos sintomas da criança, nomeadamente a que horas os mesmos se manifestaram.

Sejam quais forem os sintomas e/ou a doença, dever-se-á transmitir a ideia de que a criança e a situação em si não causa nenhum transtorno e que estão disponíveis para tudo fazer no sentido de proporcionar conforto à criança e ajudar no que for possível o responsável da mesma.

Após a saída da criança, todo o equipamento e locais que possam ter sido contaminados devem ser devidamente higienizados.

#### **14.1. Administração de fármacos**

De acordo com as regras Ingka Centres Portugal, S.A., os monitores não estão autorizados a administrar qualquer tipo de medicação.

Os monitores devem tentar obter, junto do responsável da criança, o maior número de informação possível sobre o estado de saúde da mesma. Saber como reagir se um determinado sintoma surgir permitindo desta forma uma atuação mais rápida e eficaz em caso de necessidade.

Caso o responsável da criança pretenda deixar um inalador para ser administrado à criança, deverão ser seguidos os seguintes passos:

- 1- Apenas será aceite caso se trate de uma condição crónica e não de rotina, uma vez que neste último caso o responsável pode perfeitamente administrar o medicamento antes ou depois da criança sair do espaço infantil;
- 2- A medicação de emergência (SOS), deve ser guardada no balcão de atendimento. No momento do *Check in*, deverá ser impresso um autocolante de identificação idêntico ao da criança para sinalizar inequivocamente a presença do medicamento;
- 3- O responsável deverá ser contactado, após administração do inalador à criança.

## PERÍODO DE EXCLUSÃO PERANTE DOENÇAS INFECCIOSAS

Doença	Período incubação (dias)	Período manifestação da doença (dias)	Período mínimo de exclusão
Monkeypox	6 – 16 (max. 21)	14 - 21	Até desaparecimento dos sintomas
COVID-19	1 – 14	0 - 15	7 dias a partir do aparecimento
Varicela	10 – 21	0 – 2	7 dias a partir do aparecimento
Disenteria	1 – 7	---	24 horas após desaparecimento dos sintomas
Intoxicação alimentar	0 – 2	---	Até declarados aptos
Sarampo	7 – 21	3 - 5	Até recuperação clínica
Meningite	2 – 10	---	Até recuperação clínica
Papeira	12 – 28	---	Até desaparecimento dos sintomas
Escarlatina	2 – 5	1 - 2	Até recuperação clínica
Tosse convulsa	5 – 14	---	Até recuperação clínica
Piolhos	---	---	Até que o tratamento se manifeste eficaz
Sarna	---	---	Até que o correto tratamento seja ministrado
Conjuntivite	---	---	Até que o tratamento alivie os sintomas

### 15. PRIMEIROS SOCORROS

Em caso de necessidade, o MAR Shopping Matosinhos tem, a tempo inteiro, uma Equipa de Socorristas responsável por prestar os primeiros socorros, com formação adequada para o efeito.

A Equipa de Socorristas está de serviço durante todo o período de funcionamento do Centro Comercial e é constituída pelo Chefe de Vigilância (Vitor O) e Auxiliar de Operações (Alfa).

Normalmente será o monitor a fazer a primeira intervenção de socorro, que também estará habilitado para tal, mas assim que chegar a Equipa de Socorristas, deverão ser estes a prestar os Primeiros Socorros.

#### Aferir da evolução do estado da criança em caso da ocorrência de um acidente grave:

Todos os incidentes e acidentes ocorridos deverão ser registados e os responsáveis pelas crianças em causa informados do sucedido, sendo que lhes será solicitado que assinem o

Impresso de Registo de Ocorrências/Acidentes no SOS Link para garantir que os mesmos tomaram conhecimento do sucedido. Seja sensível às necessidades dos responsáveis da criança independentemente de se tratar de um incidente menor.

Será o Alfa ou outro membro da Direção a lidar com um acidente grave, juntamente com os colaboradores que assistiram à ocorrência.

Deverá seguir-se o *check list* ponto a ponto para assegurar que nenhum aspeto ou procedimento foi esquecido. Será necessário efetuar contacto telefónico com os responsáveis da criança. Assegure-se de que os mesmos serão encaminhados para um local recatado onde lhes será transmitido o sucedido. Os responsáveis podem perder a calma pelo que deverá manter uma postura tranquila.

Os responsáveis deverão assinar o Impresso de Registo de Ocorrências/Acidentes no SOS Link e caso seja necessária intervenção médica, a Equipa de Socorristas deverá providenciar a chamada de uma ambulância.

Compete-nos desencorajar os responsáveis a transportar a criança para o hospital na sua própria viatura e nunca nos devemos oferecer para transportar a criança na nossa própria viatura.

Caso haja a necessidade da criança ser transportada para o Hospital e os responsáveis não comparecerem atempadamente, a coordenadora ou um membro da Administração deverá acompanhar a mesma, levando consigo todos os documentos e toda a informação disponível sobre a criança.

No dia seguinte ao acidente, um responsável do centro comercial, deverá fazer uma chamada de cortesia para aferir da evolução do estado da criança.

Caso a criança apresente danos físicos visíveis aquando da admissão, os mesmos deverão ser detalhadamente descritos na ficha da criança com a data e passados à restante equipa no espaço. Devendo, o responsável da criança, ser informado no momento da admissão que se está a colocar essa nota.

## 16. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE

Defendemos que as crianças e as famílias que frequentam as nossas instalações têm o direito à confidencialidade dos dados fornecidos aquando da sua admissão no espaço infantil.

Nenhum dado pode ser transmitido a terceiros sem o seu consentimento.

Todos os colaboradores ao serviço na **LEGO® Fan Factory** obedecem a uma política de confidencialidade, não lhe sendo autorizado tecer comentários ou divulgar qualquer tipo de informação à qual teve acesso no exercício das suas funções, caso contrário ficarão sujeitos a um processo disciplinar.

## **17. POLÍTICA DE DENÚNCIA**

Todos queremos trabalhar num ambiente honesto e transparente. Assim, nada temos a esconder relativamente às nossas políticas, procedimentos e práticas. Como parte integrante de uma equipa, cada um de nós deve sentir-se responsável por manter este ambiente.

Nesse sentido, deverá reportar qualquer ato ou prática que contrarie os regulamentos instituídos, no que respeita às crianças, à segurança, à discriminação ou qualquer outro direito humano.

Poderão ainda partilhar toda e qualquer preocupação que entendam que possa prejudicar ou afetar a relação e o ambiente de trabalho, sabendo que essa informação será obviamente tratada com a devida confidencialidade.

## **18. SONO**

Enquanto promotores de um espaço infantil, pretendemos oferecer um serviço de excelência e levar em consideração as necessidades de todas as crianças ao nosso cuidado e de todas as famílias que utilizam os nossos serviços.

Aquando da admissão, caso a criança esteja a dormir, o responsável terá que esperar que ela acorde, para que possa dar entrada no espaço. Entendemos que é do melhor interesse da criança que a mesma apenas seja admitida se estiver acordada, pois a criança pode-se assustar quando, ao acordar, perceber que o responsável não se encontra por perto.

Se uma criança adormecer enquanto está no espaço infantil o responsável pela criança deverá ser contactado, para a vir buscar e deverá ser registada a hora em que a criança adormeceu.

## **19. SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

A Ingka Centres Portugal, S.A. pretende prestar um serviço de excelência a todas as crianças que estão ao seu cuidado e a todos quantos nos contactam. Acolhemos cada criança que nos visita e procuramos proporcionar um ambiente acolhedor e estimulante onde cada criança pode desenvolver-se e aprender, brincando.

Cada visitante será recebido com cortesia e educação. Procuramos satisfazer todas as necessidades e acomodá-los o melhor possível. A nossa intenção é trabalhar em parceria com os responsáveis das crianças e a comunidade no seu todo.

Na receção do espaço encontra-se a informação sobre o funcionamento do mesmo e, sempre que entenderem, poderão dar sugestões ou reclamar de um determinado serviço ou atitude, nos formulários próprios para o efeito, à sua disposição.

No caso de apresentação de reclamação deverá ser chamado ao local o Alfa, ou na ausência deste, o Chefe de Segurança.

A primeira resposta a qualquer reclamação deverá ser cordial, sendo que a maior parte das reclamações podem facilmente ser resolvidas através de uma breve explicação ou apenas ouvindo o cliente.

Muitas das vezes, a reclamação apresentada por um determinado cliente reflete a opinião de muitos outros que não tiveram a coragem de reclamar. Quem atende a reclamação deverá ouvi-los e perceber o seu ponto de vista, mantendo o tom de voz e a calma. Se achar oportuno tome notas do que é dito para que o cliente sinta que está a dar atenção ao que ele está a dizer.

Transmita que vai averiguar melhor a situação e tentar encontrar uma solução prometendo que lhe dará o respetivo feedback.

Logo que resolvida a questão, o cliente deverá ser informado das medidas tomadas para que perceba que efetivamente nos preocupamos em proporcionar o melhor serviço possível e que a opinião dos nossos clientes mereceu a nossa atenção. Isto irá encoraja-los a continuar a utilizar os nossos serviços.

Todas as reclamações por escrito serão tratadas com confidencialidade.

No caso de o reclamante solicitar o Livro de Reclamações, este deverá ser levantado no Quiosque de Informações e entregue ao cliente com a maior brevidade possível. A gestão da reclamação deverá ser efetuada pelo Alfa de serviço, devendo este garantir ainda o correto preenchimento do cabeçalho do impresso de reclamação.